

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Kinerja Aset Graha Wisata milik Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan di bidang akomodasi dengan pendekatan *Balanced Scorecard* mendapat nilai sedang/cukup. Berdasarkan pendapat responden ahli dan analisis terhadap Daftar Anggaran Satuan Kerja diketahui bahwa kinerja yang dicapai selama ini hanya sampai tolok ukur *output* atau hasil, sedangkan pada tolok ukur dampak dan manfaat atau *outcome*, sejauh ini belum dilaksanakan pemeriksaan
- 2) Dari keseluruhan perspektif yang diukur diperoleh nilai yang bervariasi, dari cukup/sedang, baik sampai dengan sangat baik. Rincian dari masing-masing perspektif adalah sebagai berikut.
 - a. Kinerja keuangan yang diukur dengan menggunakan indikator tingkat penyerapan anggaran, dan pencapaian retribusi, tahun 2004, 2005, dan 2006, memperoleh nilai sangat baik karena daya serap anggaran pada tahun tersebut rata-rata mencapai di atas 81,00, dan pencapaian retribusi mencapai di atas 100 persen. Namun bila dilihat dari tolok ukur hasil atau manfaat dinyatakan kurang baik, karena terbukti tingkat hunian masih dibawah 50 %, dan kualitas pelayanan masih kurang baik.
 - b. Kinerja pelanggan/penerima layanan yang diukur dengan menggunakan tingkat hunian yaitu 47,17% selama 2004, 2005, dan 2006, dinyatakan bahwa tingkat hunian sedang, variabel tingkat kepuasan pelanggan memperoleh penilaian sangat baik dari keseluruhan dimensi yang dinilai yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, walaupun tingkat kepuasan pengunjung masih belum memuaskan. Kondisi ini juga berhubungan dengan karakter pengunjung Graha Wisata, yaitu mereka yang memerlukan fasilitas akomodasi alternatif.

- c. Kinerja proses bisnis internal yang diukur dengan menggunakan variabel promosi dan manajemen fasilitas memperoleh penilaian baik. Namun bila dilihat dari pendapat responden ahli dan analisis terhadap DASK dinyatakan bahwa kinerja yang dicapai selama ini hanya sampai tolok ukur *output* atau dampak, sedangkan pada tolok ukur hasil dan manfaat atau *outcome*, sejauh ini belum dilaksanakan pemeriksaan.
 - d. Kinerja pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan memperoleh nilai baik untuk dimensi Pengembangan Isu Operasional, dimensi, Penembangan Kemampuan Staf, dimensi Strategi Informasi dan Manajemen, serta Proses Penyampaian Informasi memperoleh nilai baik. Kinerja ini bila dilihat dari pendapat responden ahli dan analisis terhadap DASK dinyatakan bahwa kinerja yang dicapai selama ini hanya sampai tolok ukur *output* atau dampak, sedangkan pada tolok ukur hasil dan manfaat atau *outcome*, sejauh ini belum dilaksanakan pemeriksaan.
3. Perbandingan karakter pengunjung pada 3 lokasi aset menghasilkan kesimpulan bahwa Terdapat hubungan atau kecenderungan terhadap aset Graha Wisata tertentu pada jenis kelamin, pekerjaan, kota alamat asal, tujuan pengunjung, alat transportasi, lama kunjungan, dan penghasilan per bulan pengunjung.

6.2. Saran

Dari beberapa temuan yang diperoleh dalam penelitian ini dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Hasil pengukuran kinerja aset Graha Wisata milik Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan di bidang akomodasi memperoleh sedang/cukup dari segi *output*, namun untuk masa yang akan datang perlu ditingkatkan lagi terutama untuk Kinerja Keuangan, karena sebagai aset Graha Wisata masih dapat ditingkatkan lagi retribusi yang diperolehnya, sehingga akan berkurang tingkat ketergantungannya pada anggaran dari pemerintah. Oleh karena itu realisasi pembentukan Badan Layanan Umum perlu segera dilaksanakan. Peningkatan pelayanan akomodasi juga perlu melihat keadaan kegiatan dan gedung di lingkungan sekitar aset tersebut.

- 2) Perspektif pelanggan yang menggunakan variabel kepuasan pelanggan memperoleh nilai sangat baik perlu dipertahankan, sedangkan kualitas pelayanan yang mendapat nilai kurang baik agar ditingkatkan, tingkat hunian yang mendapat nilai sedang agar ditingkatkan, misalnya melalui penetapan Standar Pelayanan Optimal, dan dapat pula dengan memperbaiki pola pemeriksaan yang selama ini dilakukan agar berorientasi pada manfaat atau dampak kegiatan.
- 3) Perspektif proses bisnis internal yang menggunakan variabel promosi memperoleh nilai baik agar ditingkatkan, sebaiknya juga diselenggarakan acara yang dapat menarik pengunjung atau memberi kesan positif (inovasi dalam promosi). Untuk variabel Manajemen Fasilitas mendapat nilai cukup baik, perlu peningkatan pada adanya pengadaan alarm tanda bahaya, *fasilitas yang ergonomic*, dan asuransi bagi pengunjung.
- 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang menggunakan dimensi Pengembangan Isu Operasional, Pengembangan Kemampuan Staf, Strategi Informasi dan Manajemen, serta Proses Penyampaian Informasi perlu didukung dengan inovasi dan penggunaan teknologi informasi yang dapat dilakukan oleh semua lapisan pegawai.
- 5) Pengelolaan aset Graha Wisata dapat tetap di bawah koordinasi Dinas Pariwisata, atau menjadi Badan Usaha Milik Daerah, atau dapat dikerjasamakan, bahkan dapat pula dijual langsung kepada swasta. Dalam hal ini, apapun bentuk pengelolaannya harus dibuat kebijakan yang mendukung terhadap upaya optimalisasi aset, yaitu aset tidak menjadi beban, namun menjadi fasilitas atau sarana pendukung, yang dapat menghasilkan nilai secara ekonomis.

6.3. Implikasi Penelitian

Dengan penelitian pada pengelolaan aset ini diharapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat mengelola aset dengan lebih optimal, tanpa harus menjadi beban, dan memberikan nilai keuntungan, sedangkan untuk di masa depan perlu dilakukan pemeriksaan yang secara khusus berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Graha Wisata sebagai fasilitas akomodasi alternatif.

Sebagaimana penelitian yang lain, penelitian ini masih mengandung beberapa kelemahan, diantaranya :

1. Pada kinerja keuangan, penelitian ini hanya berfokus pada penyerapan anggaran secara keseluruhan, dan pencapaian retribusi, Penelitian ini tidak membandingkan antara biaya operasional aset dengan kondisi fisik aset.
2. Pada kinerja pelanggan, penelitian ini hanya berfokus pada 3 aset tanpa adanya benchmarking, yang diduga akan memberikan hasil penelitian yang lebih sempurna.

